優良住宅部品（ＢＬ部品）に関する
相　談　受　付　情　報　集

－平成 15 年度－

平成１６年１０月

財団法人　ベターリビング

情報サービス部　お客様相談室

はじめに

この情報集は、（財）ベターリビングＢＬ部品お客様相談室が平成 15 年度に受付けた相談についてまとめたものです。

平成 15 年４月より平成 16 年３月までの１年間に受付けた 1168 件の相談について相談者層や相談内容により整理・分析を行いました。

また、統計的処理だけでなく、主としてトラブルの防止とユーザーの満足度向上の観点から留意すべきと思われる相談・クレーム・問合わせなどをピックアップし、その内容について情報提供しています。

相談業務を通じ入手したユーザー等からの貴重な意見や考え方を、新規部品開発や認定基準の見直し、試験方法の改良、さらに取扱い説明書の改訂など、さまざまな形でフィードバックすることを目的としたものです。

この情報集が（財）ベターリビングおよび認定企業の今後の業務の参考として役立てて頂ければ幸いに思います。

目　次

Ⅰ　15 年度相談受付の概要

15 年度の相談数は、１，１６８件（14 年度比 12.7%%増）と、14 年度に引き続き１，０００件を超えました。初年度（11 年度）は相談数が５３３件でしたから約２倍に達し、1ヶ月平均ですと 97.3 件と、ほぼ１００件となりました。

相談者別では、エンドユーザーからの相談が一番多く５３３件（14 年度比 11.7%増）と、全体の４割強（45.6%）を占めました。この５３３件は、初年度の相談総数と同じ数値で、その増加ぶりが目立ちます（因みに、エンドユーザーの初年度相談数は 121 件）。次が、中間ユーザー（設計者、住宅会社、工務店、施工会社等）の２３８件、メーカーの２０８件と続きます。公共ユーザーは、５９件です。

エンドユーザーからの相談の中では、アフターサービス相談が３８５件で、エンドユーザーからの相談の内約７割を占めています。

1）　受付件数の推移

15 年度受付件数は１，１６８件となり 14 年度より１３２件増加（12.7%増）し、月の平均受付件数は約１００件となりました。

2）　相談内容の動向

「アフターサービス」相談が一番多く、４４７件で、14 年度比 15.5%の増加傾向を示すと共に、全体の４割近く（38.3%）を占めました。次の「認定制度」は２３１件、3 番目の「ＢＬ業務」は、２０９件ですが、14 年度比 34.0%の増加を示しました。

3）　受付方法の動向等

専用電話による受付件数が、１，０３０件と全体の 9 割近く（88.2%）を占めました。また、エンドユーザーが相談室の連絡先を知った経緯は、「ＢＬ証紙」が３７１件で、約７割を占めました。

4）　相談者と相談内容の分析

相談者別の相談内容をクロス集計したところ、「エンドユーザーからのアフターサービス相談」が３８５件となり、相談全体の３割（33.0%）を占め、2 番目の「メーカーからの認定制度相談」は１１０件で相談全体の１割弱（9.4%）でした。

5）　相談者別の相談内容内訳

エンドユーザーからの「アフターサービス」相談（３８５件）の内、「製品不具合」に関する相談が２２０件と最も多く、エンドユーザーからの相談の約４割（41.3%）を占めました。次に多いのは、「取扱い方法」の８１件、「パーツ入手」の６０件です。

メーカーからの相談（２０８件）では、「認定基準・試験方法」が４９件と最も多く、次に多いのは、「認定申請」の３２件でした。

中間ユーザーからの相談（２３８件）では、「認定基準・試験方法」が３３件、次に多いのは、「アフターサービス（不具合）」の２６件でした。

6）　アフターサービス相談の内容

アフターサービス相談全体（４４７件）の内訳では、「製品不具合」に関する相談が２５４件（56.8%）と最も多く、次が「取扱い方法」の８８件、「パーツ入手」の７３件でした。

住宅部品別内訳では、郵便受箱に関する相談が最も多く１１５件（25.7%）、次いでガス給湯器が１０３件（23.0%）、物置ユニット７０件（15.7%）の順でした。

II　15 年度相談受付

1.用語の定義

［相談内容］
・認定情報　　BL 部品の認定等に関する問合せ、部品選定の相談など
・認定制度　　BL 制度及び認定基準等に関する問合せ、認定申請など
・公庫融資　　公庫割増融資に関する問合せ
・アフターサービス　BL 部品の不具合による修理・点検、パーツ入手に関する問合せなど
・苦情　　BL 部品に関する苦情（基準、品質、アフターサービス、事故など）
・ＢＬ業務　　BL 認定制度以外の財団の業務に関する問合せ
・その他　　上記以外のもの

［相談者］
・エンドユーザー　消費者（住宅部品を使用しているユーザー）
・中間ユーザー　設計事務所、建設会社等（住宅部品を発注する立場のユーザー）
・公共ユーザー　公団、地方自治体など（公共住宅等を供給する事業主体）
・相談機関　国民生活センター、地方消費者センターなど（公共相談機関）
・メーカー　住宅部品メーカーなど
・その他　住宅部品および住宅の関連団体、マスコミなど上記以外

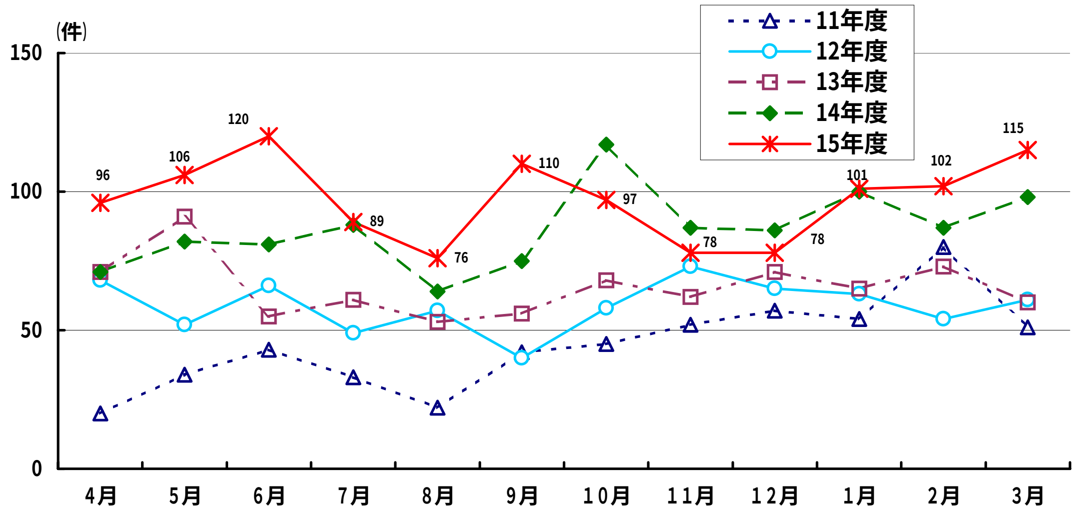
2.相談受付の動向

2-1）月別受付件数の推移

・15 年度受付件数は 1,168 件（月平均約 97 件）14 年度 1 割増

15 年度に相談室にて受付した相談件数は 1,168 件となり、14 年度と比較すると 132 件の増加（12.7%増）で、月の平均受付件数は約 97 件となりました。11 年度 44 件の 2 倍を超えたことになります。

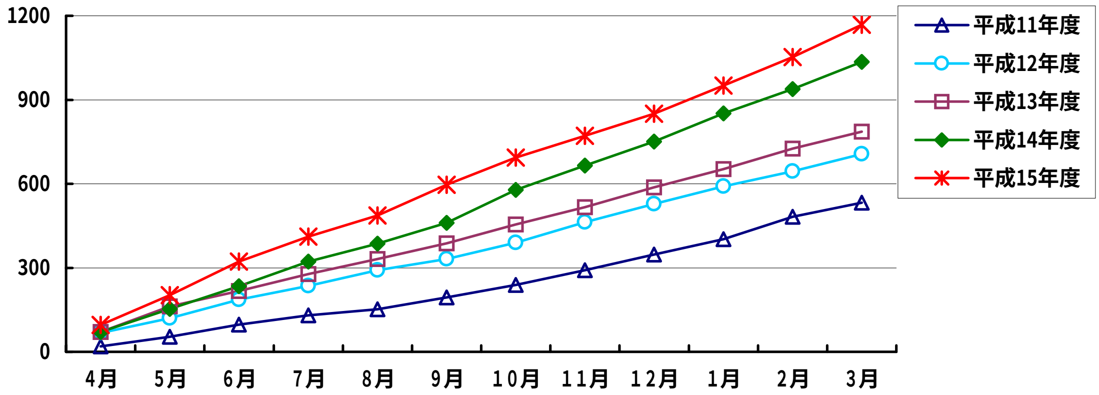
図 1-1　年度別月別相談受付状況



年度／月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
平成 11 年度	20	34	43	33	22	42	45	52	57	54	80	51	533	44.4
平成 12 年度	68	52	66	49	57	40	58	73	65	63	54	61	706	58.8
平成 13 年度	71	91	55	61	53	56	68	62	71	65	73	60	786	65.5
平成 14 年度	71	82	81	88	64	75	117	87	86	100	87	98	1036	86.3
平成 15 年度	96	106	120	89	76	110	97	78	78	101	102	115	1168	97.3

注）受付件数は相談案件の累積数であり、電話の回数ではありません。また単純な電話の取次ぎは除きます。

図 1-2　年度別月別（累計）相談受付件数の推移



2-2）相談内容の動向

- **「アフターサービス」は約４割で１位。「認定制度」は約２割で２位**
- **「ＢＬ業務」は２割弱で３位、14 年度の３割増**

相談内容では「アフターサービス」が年々増加し、15 年度は 447 件と 14 年度から 60 件増加し、相談全体の 4 割近く（38.3%）を占めました。

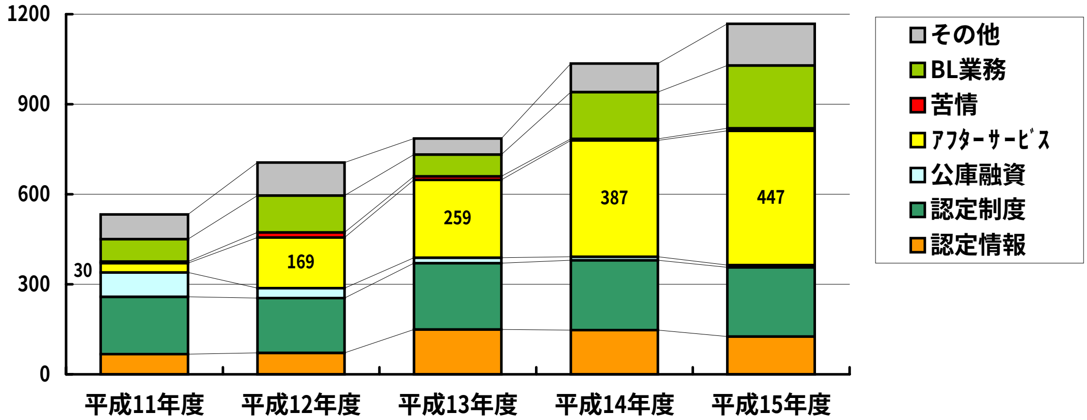
次いで多い相談内容は「認定制度」で 231 件（19.8%）と 14 年度の件数とほぼ同じでした。

「ＢＬ業務」は 209 件（17.9%）と 14 年度より 53 件（約 34%）増加し、「認定情報」より上位になりました。

「その他」は 139 件（11.9%）と 14 年度 98 件と比較すると増加しました。

「認定情報」は 126 件（10.8%）と 14 年度と比較すると若干減少し、「公庫融資」相談は 7 件と年々減少しております。なお、「苦情」は 9 件（0.8%）でした。

図２　年度受付件数の推移（相談内容別）



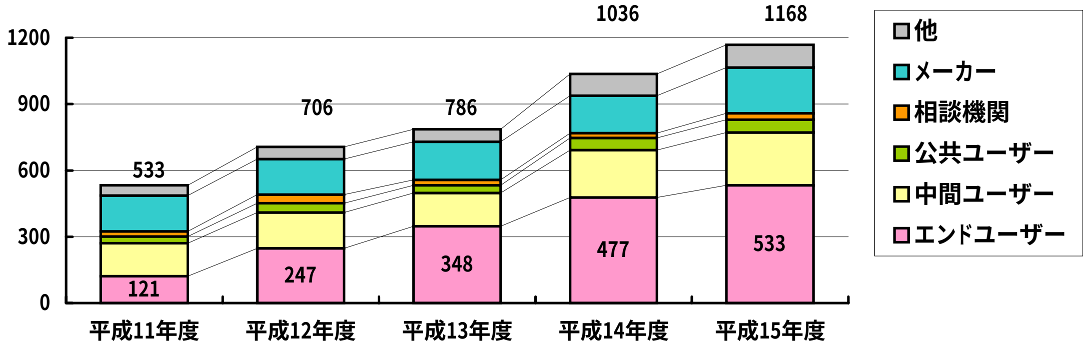
年度/内容	認定情報	認定制度	公庫融資	ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	苦情	BL 業務	その他	合計
平成 11 年度	67	191	82	30	6	75	82	533
平成 12 年度	72	182	33	169	17	123	110	706
平成 13 年度	149	221	19	259	12	72	54	786
平成 14 年度	147	233	12	387	6	156	95	1036
平成 15 年度	126 (10.8%)	231 (19.8%)	7 (0.6%)	447 (38.3%)	9 (0.8%)	209 (17.9%)	139 (11.9%)	1168 (100.0%)

2-3）相談者の動向

・ エンドユーザーからの相談が依然増加、全体の４割強を占める

15 年度では、全ての相談者において実数ベースでは 14 年度より増加しました。
エンドユーザーが 533 件（45.6%）と最も多く、次いで中間ユーザーの 238 件（20.4%）、メーカーの 208 件（17.8%）、他は 102 件（8.7%）、公共ユーザーは 59 件（5.1%）、相談機関は 28 件（2.4%）でした。

図-３　年度受付件数の推移（相談者別）

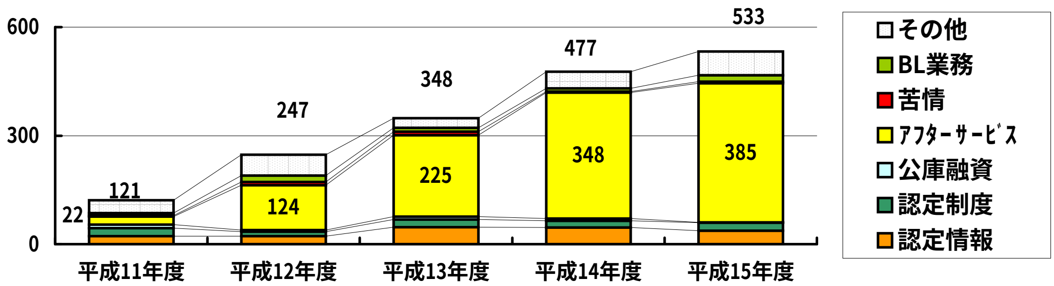


年度/相談者	エンドユーザー	中間ユーザー	公共ユーザー	相談機関	メーカー	他	合計
平成 11 年度	121	149	31	23	162	47	533
平成 12 年度	247	162	42	40	160	55	706
平成 13 年度	348	150	35	24	173	56	786
平成 14 年度	477	215	55	21	170	98	1036
平成 15 年度	533 (45.6%)	238 (20.4%)	59 (5.1%)	28 (2.4%)	208 (17.8%)	102 (8.7%)	1168 (100.0%)

・ エンドユーザーからの相談では、アフターサービス相談が７割を占める

エンドユーザーに着目して相談内容の動向を見ますと、「アフターサービス」が増加し続けており、15 年度では 385 件と 14 年度より 37 件増加し、エンドユーザーの相談の７割を占めました。

図-４　エンドユーザーの相談内容の推移



年度／内容	認定情報	認定制度	公庫融資	ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	苦情	BL 業務	その他	合計
平成 11 年度	22	22	10	22	3	7	35	121
平成 12 年度	22	13	4	124	9	18	57	247
平成 13 年度	47	21	8	225	10	11	26	348
平成 14 年度	46	19	6	348	3	9	46	477
平成 15 年度	37 (6.9%)	22 (4.1%)	1 (0.2%)	385 (72.2%)	4 (0.7%)	18 (3.4%)	66 (12.4%)	533 (100.0%)

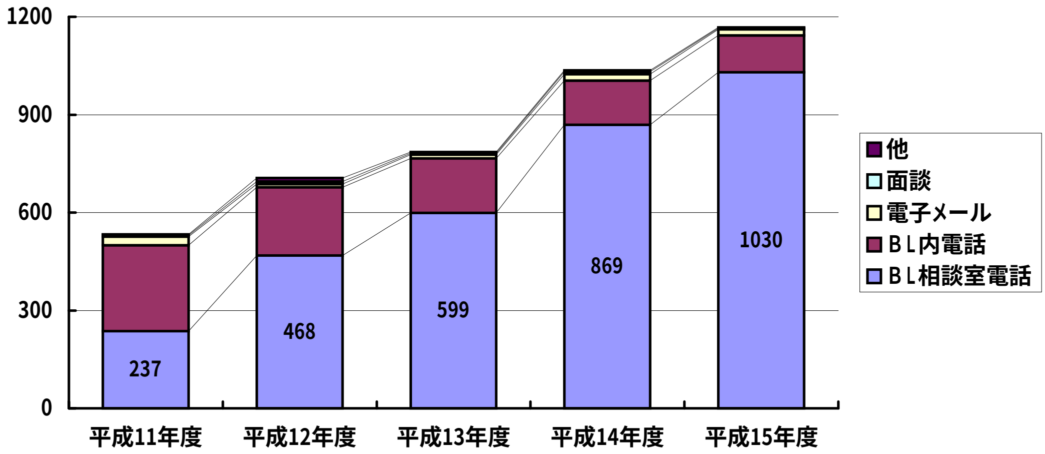
2-4）受付方法

- **相談室専用電話による件数が増加、全体の 9 割弱**

相談室専用電話（03-5211-0680）にて相談受付をした件数は年々増加し、15 年度では 1030 件となり 14 年度 869 件から 161 件増（約 1.2 倍増）し、全体の 9 割弱（88.2%）を占めました。

相談室の電話番号入りの BL 証紙や当財団ホームページのお客様相談室のコーナーをご覧になってかけていただく件数が多くなっています。

図５　受付方法の動向



年度/受付方法	ＢＬ相談室電話	ＢＬ内電話	電子メール	面談	他	合計
平成 11 年度	237	263	26	4	3	533
平成 12 年度	468	210	9	8	11	706
平成 13 年度	599	167	12	4	4	786
平成 14 年度	869	136	19	8	4	1036
平成 15 年度	1030 88.2%	113 9.7%	19 1.6%	3 0.3%	3 0.3%	1168 100.0%

３．15 年度相談受付の実績

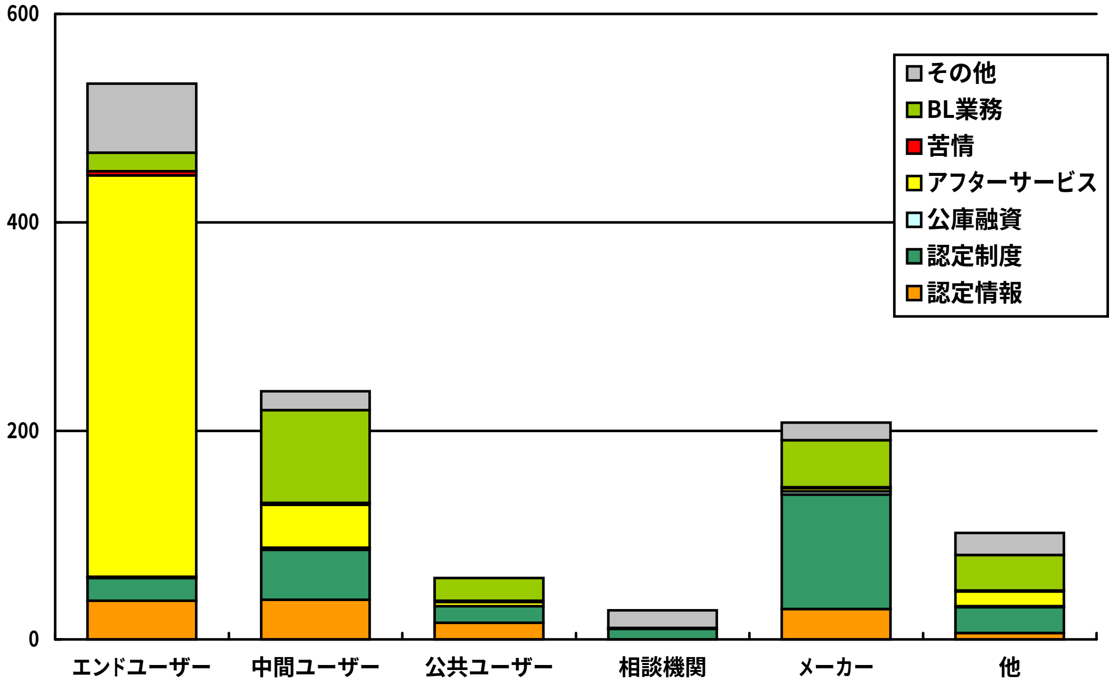
3-1）相談者と相談内容の分析

- **エンドユーザーからの「アフターサービス」相談が相談全体の３割**

相談者と相談内容をクロスさせますと、「エンドユーザーからのアフターサービス相談」が 385 件と最も多く全体の３割（33.0%）を占めました。次いで「メーカーからの認定制度相談」が 110 件（9.4%）、「中間ユーザーからの BL 業務相談」が 89 件（7.6%）の順となりました。

各相談者における相談内容については後節で記述しました。

図６　15 年度相談受付の実績（相談者と相談内容）



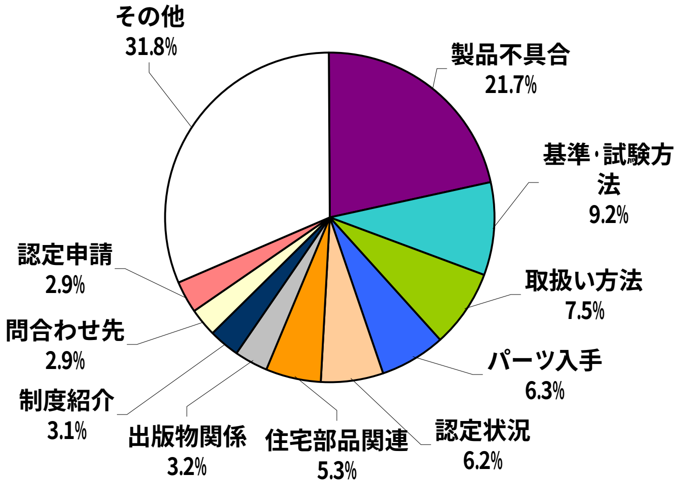
内容／相談者	エンドユーザー		中間ユーザー		公共ユーザー		相談機関		メーカー		他		合計	
認定情報	37	3.2%	38	3.3%	16	1.4%	0	0.0%	29	2.5%	6	0.5%	126	10.8%
認定制度	22	1.9%	48	4.1%	16	1.4%	10	0.9%	110	9.4%	25	2.1%	231	19.8%
公庫融資	1	0.1%	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%	1	0.1%	7	0.6%
アフターサービス	385	33.0%	41	3.5%	4	0.3%	0	0.0%	3	0.3%	14	1.2%	447	38.3%
苦情	4	0.3%	2	0.2%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	9	0.8%
BL 業務	18	1.5%	89	7.6%	22	1.9%	1	0.1%	45	3.9%	34	2.9%	209	17.9%
その他	66	5.7%	18	1.5%	0	0.0%	17	1.5%	17	1.5%	21	1.8%	139	11.9%
合　計	533	45.6%	238	20.4%	59	5.1%	28	2.4%	208	17.8%	102	8.7%	1168	100.0%

3-2）相談内容の内訳

- **「製品不具合」相談が全体の約２割を占める**

相談内容を下記の表のとおり細かく項目に分けると、第１位は「アフターサービス」の内、「製品不具合」相談が 254 件（21.7%）となりました。第２位は「認定制度」の中の「基準・試験方法」に関する相談 107 件（9.2%）、第３位と第４位はともに「アフターサービス」の「取扱い方法」88 件（7.5%）、同「パーツ入手」73 件（6.3%）、第５位は「認定情報」の「認定状況」に関する相談 72 件（6.2%）でした。

図７　相談内容の内訳



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	72	6.2%
	問合わせ先	34	2.9%
	部品選定	7	0.6%
	その他	13	1.1%
認定制度	基準･試験方法	107	9.2%
	制度紹介	36	3.1%
	認定申請	34	2.9%
	ＢＬ保険	22	1.9%
	ＢＬ証紙	16	1.4%
	その他	16	1.4%
公庫融資		7	0.6%
アフターサービス	製品不具合	254	21.7%
	取扱い方法	88	7.5%
	パーツ入手	73	6.3%
	その他	32	2.7%
苦情		9	0.8%
BL 業務	出版物関係	37	3.2%
	性能表示制度	28	2.4%
	建築確認	23	2.0%
	各種性能試験	20	1.7%
	公共住宅関連	12	1.0%
	換気マニュアル	10	0.9%
	その他の業務	79	6.8%
その他	住宅部品関連	62	5.3%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	30	2.6%
	住宅関連	23	2.0%
	その他	24	2.1%
合計		1168	100.0%

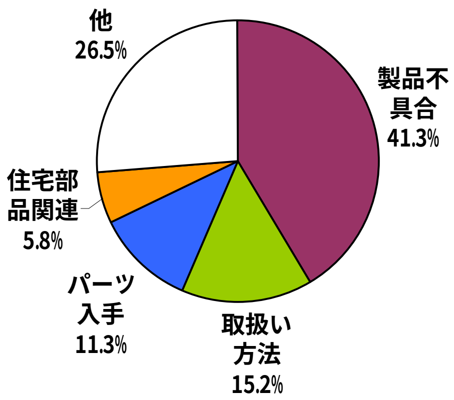
3-3）相談者別の相談内容内訳

①エンドユーザーの相談内容の内訳

- **「製品不具合」相談が 4 割を占める**

エンドユーザーからの相談では、製品の故障・異常などにより修理を求める「製品不具合」の相談が 220 件（41.3%）と最も多く、エンドユーザーからの相談の 4 割を占めました。次いで製品の操作など「取扱い」が 81 件（15.2%）、取替えパーツを取寄せたいといった「パーツ入手」が 60 件（11.3%）、「その他」の BL 認定品以外の住宅部品についての問合わせ 31 件(5.8%)の順でした。これらの相談は 14 年度より全て微増となっています。

図８　エンドユーザーの相談内容内訳（533 件）

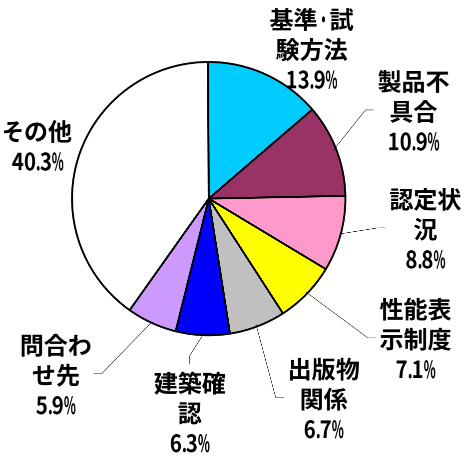


大分類	小分類	件数	%
認定情報	問合わせ先	17	3.2%
	認定状況	14	2.6%
	部品選定	4	0.8%
	その他	2	0.4%
認定制度	制度紹介	8	1.5%
	ＢＬ証紙	5	0.9%
	ＢＬ保険	4	0.8%
	基準･試験方法	3	0.6%
	その他	2	0.4%
公庫融資		1	0.2%
アフターサービス	製品不具合	220	41.3%
	取扱い方法	81	15.2%
	パーツ入手	60	11.3%
	その他	24	4.5%
苦情		4	0.8%
BL 業務	その他の業務	8	1.5%
	性能表示制度	4	0.8%
	出版物関係	3	0.6%
	建築確認	2	0.4%
	事連協	1	0.2%
その他	住宅部品関連	31	5.8%
	住宅関連	17	3.2%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	13	2.4%
	その他	5	0.9%
合計		533	100.0%

②中間ユーザーの相談内容の内訳

中間ユーザーからの相談では、BL 認定基準や試験方法について問合わせの相談（33 件）（13.9%）が最も多く次いで製品の不具合相談が 26 件（10.9%）、当該製品の BL 認定された内容を確認する「認定状況」相談が 21 件（8.8%）の順に多くありました。

図９　中間ユーザーの相談内容内訳（238 件）

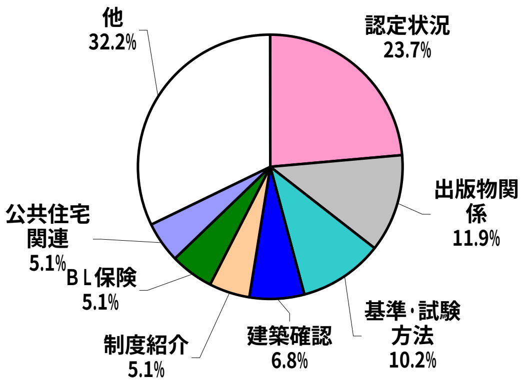


大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	21	8.8%
	問合わせ先	14	5.9%
	その他	2	0.8%
	部品選定	1	0.4%
認定制度	基準・試験方法	33	13.9%
	制度紹介	5	2.1%
	ＢＬ保険	4	1.7%
	ＢＬ証紙	1	0.4%
	認定申請	1	0.4%
	その他	4	1.7%
公庫融資		2	0.8%
アフターサービス	製品不具合	26	10.9%
	取扱い方法	6	2.5%
	パーツ入手	5	2.1%
	その他	4	1.7%
苦情		2	0.8%
BL 業務	性能表示制度	17	7.1%
	出版物関係	16	6.7%
	建築確認	15	6.3%
	換気ﾏﾆｭｱﾙ	9	3.8%
	公共住宅関連	5	2.1%
	各種性能試験	4	1.7%
	その他の業務	23	9.7%
その他	ｼｯｸﾊｳｽ関連	8	3.4%
	住宅部品関連	6	2.5%
	住宅関連	1	0.4%
	その他	3	1.3%
合計		238	

③公共ユーザーの相談内容の内訳

公共ユーザーからの相談では、どのような製品が認定されているかといった「認定状況」相談（14件）（23.7%）が最も多く、次いでＢＬ発行の出版物についての問合せが7件（11.9%）、認定基準や試験方法についての問合せが6件（10.2%）でした。

図10　公共ユーザーの相談内容内訳（59件）

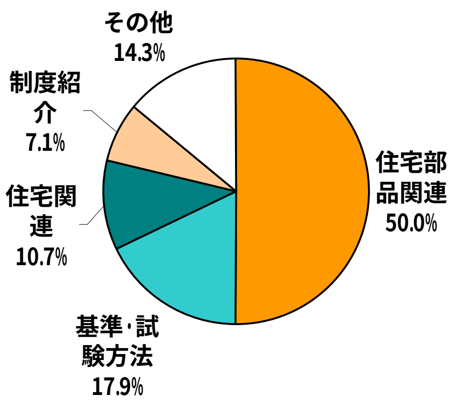


大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	14	23.7%
	その他	2	3.4%
認定制度	基準・試験方法	6	10.2%
	制度紹介	3	5.1%
	ＢＬ保険	3	5.1%
	ＢＬ証紙	2	3.4%
	認定申請	1	1.7%
	その他	1	1.7%
公庫融資		0	0.0%
アフターサービス	パーツ入手	2	3.4%
	製品不具合	1	1.7%
	その他	1	1.7%
苦情		1	1.7%
BL業務	出版物関係	7	11.9%
	建築確認	4	6.8%
	公共住宅関連	3	5.1%
	換気ﾏﾆｭｱﾙ	1	1.7%
	性能表示制度	1	1.7%
	その他の業務	6	10.2%
その他	その他	0	0.0%
合計		59	100.0%

④相談機関の相談内容の内訳

相談機関からの相談では、半分の14件が、相談機関で受けた住宅部品に関する相談に対応するための参考情報をベターリビングから得ようとする相談でした。

図11　相談機関の相談内容内訳（28件）

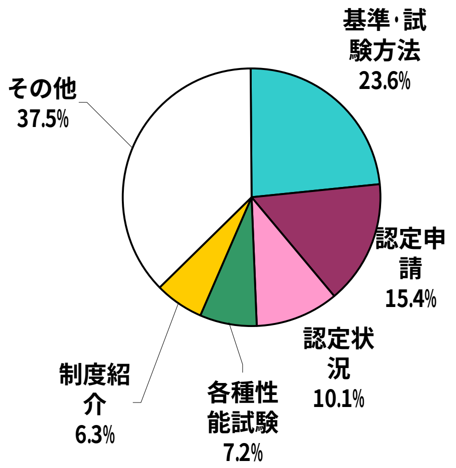


大分類	小分類	件数	%
認定情報		0	0.0%
認定制度	基準・試験方法	5	17.9%
	制度紹介	2	7.1%
	ＢＬ保険	1	3.6%
	その他	2	7.1%
公庫融資		0	0.0%
アフターサービス		0	0.0%
苦情		0	0.0%
BL業務	その他の業務	1	3.6%
その他	住宅部品関連	14	50.0%
	住宅関連	3	10.7%
合計		28	100.0%

⑤メーカーの相談内容の内訳

メーカーからの相談では、BL 認定基準そのものや、試験方法の内容や根拠を問い合わせる「基準・試験方法」相談（49 件）（23.6%）と 14 年度と同数で最も多く占めました。次いで BL 認定申請の手続き等に関連した「認定申請」相談（32 件）、部品の仕様等を問い合わせる「認定状況」相談（21 件）の順となりました。

図 12　メーカーの相談内容内訳（208 件）

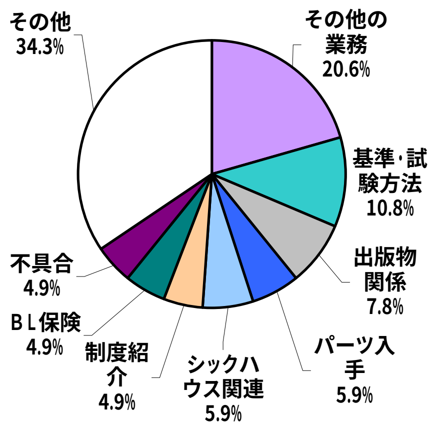


大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	21	10.1%
	問合わせ先	2	1.0%
	その他	6	2.9%
認定制度	基準・試験方法	49	23.6%
	認定申請	32	15.4%
	制度紹介	13	6.3%
	ＢＬ証紙	7	3.4%
	ＢＬ保険	5	2.4%
	その他	4	1.9%
公庫融資		3	1.4%
アフターサービス	製品不具合	2	1.0%
	その他	1	0.5%
苦情		1	0.5%
BL 業務	性能表示制度	15	7.2%
	出版物関係	4	1.9%
	建築確認	3	1.4%
	換気ﾏﾆｭｱﾙ	2	1.0%
	公共住宅関連	1	0.5%
	その他の業務	20	9.6%
その他	住宅部品関連	9	4.3%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	3	1.4%
	その他	5	2.4%
合計		208	100.0%

⑥その他の相談者の相談内容の内訳

その他の相談者の相談では、ＢＬ業務の「その他の業務」（当財団で行っている調査研究についての問合せ、ホームページに関するものなど）が 21 件（20.6%）と最も多くありました。次いでＢＬ認定基準や試験方法の内容についての相談が 11 件、当財団発行図書についての相談（8 件）、引越しや清掃業者からのパーツの入手相談（6 件）、シックハウスに関する相談（6 件）の順でした。

図 13　その他の相談内容内訳（102 件）



大分類	小分類	件数	%
認定情報	認定状況	2	2.0%
	部品選定	2	2.0%
	問合せ先	1	1.0%
	その他	1	1.0%
認定制度	基準・試験方法	11	10.8%
	制度紹介	5	4.9%
	ＢＬ保険	5	4.9%
	ＢＬ証紙	1	1.0%
	その他	3	2.9%
公庫融資		1	1.0%
アフターサービス	パーツ入手	6	5.9%
	製品不具合	5	4.9%
	取扱い方法	1	1.0%
	その他	2	2.0%
苦情		1	1.0%
BL 業務	出版物関係	8	7.8%
	性能表示制度	2	2.0%
	公共住宅関連	1	1.0%
	建築確認	1	1.0%
	各種性能試験	1	1.0%
	その他の業務	21	20.6%
その他	ｼｯｸﾊｳｽ関連	6	5.9%
	住宅部品関連	2	2.0%
	住宅関連	2	2.0%
	その他	11	10.8%
合計		102	85.3%

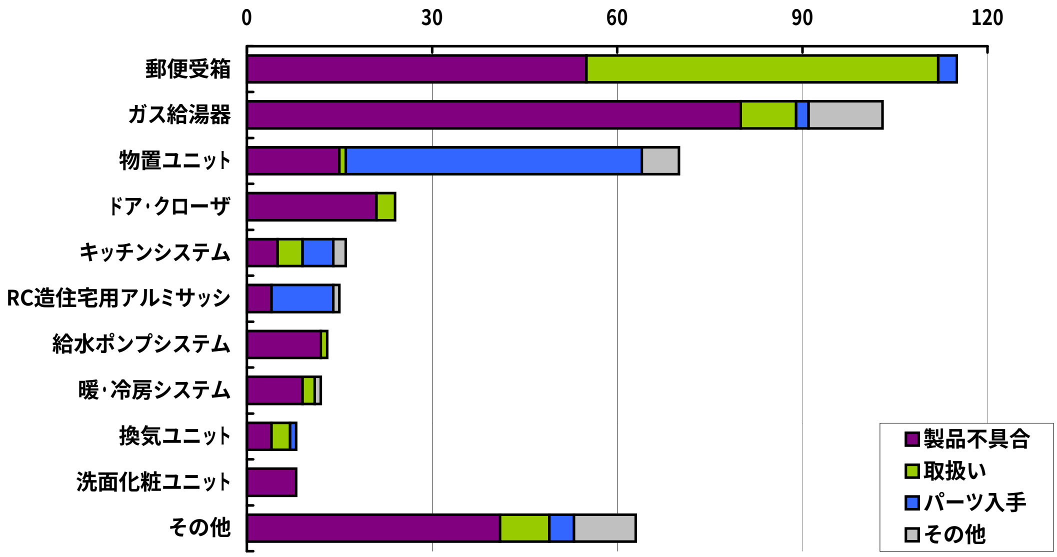
3-4）アフターサービス相談の内訳

• 「製品不具合」に関する相談が６割近く占める

アフターサービス相談を内容別でみると、製品の故障等により修理を要する「製品不具合」相談が 254 件（56.8%）と全体の半数を超えました。次いで製品の操作など「取扱い」相談が 88 件（19.7%）、部品の付属品を取り寄せたいなどの「パーツ入手」相談が 73 件（16.3%)、「その他」では維持管理の確認等の相談などが 32 件（7.2%）の順でした。

住宅部品別順位では、郵便受箱の 115 件、ガス給湯器 103 件、物置ユニット 70 件、ドア・クローザ 24 件の順でした。なお、BL 部品の出荷台数は、住宅部品により大きく異なっておりますので、これらの相談順位は、必ずしも当該住宅部品の品質、機能、サービス体制等のレベルを反映しているものではございません。

図 14　「アフターサービス」相談の部品別内訳（447 件）



部品名／内容	製品不具合	取扱い	パーツ入手	その他	今年度件数	14 年度件数
郵便受箱	55	57	3	0	115	98
ガス給湯器	80	9	2	12	103	98
物置ユニット	15	1	48	6	70	50
ドア・クローザ	21	3	0	0	24	20
キッチンシステム	5	4	5	2	16	6
RC 造住宅用アルミサッシ	4	0	10	1	15	8
給水ポンプシステム	12	1	0	0	13	11
暖・冷房システム	9	2	0	1	12	30
換気ユニット	4	3	1	0	8	6
洗面化粧ユニット	8	0	0	0	8	8
その他	41	8	4	10	63	52
合計	254（56.8%）	88（19.7%）	73（16.3%）	32（7.2%）	447	387
14 年度件数	234	81	73	18		

・郵便受箱（115 件）の内訳は、扉を開ける際の暗証番号がわからなくなった等「取扱い」相談（57 件）が最も多く、次いで、鍵や扉がこわれたといった「製品不具合」相談（55 件）がありました。

・ガス給湯器（102 件）の内訳は、お湯が出ない、湯温が上がらない、パイプの水漏れがあるなど製品の故障等による「製品不具合」相談（80 件）が最も多く、次いでリモコン操作等の「取扱い」相談（9 件）がありました。(→事例 №4,5 参照)

・物置ユニット（70 件）の内訳は、合い鍵を作りたい、棚を追加したい等「パーツ入手」相談（48 件）が最も多く、次いで、ドアの故障などの「製品不具合」相談（15 件）がありました。

・ドア・クローザ（24 件）の内訳は、ドアが勢いよく閉まるので開閉速度の調整をしたい等「不具合」相談（24 件）が多くありました。(→事例 №8,9 参照)

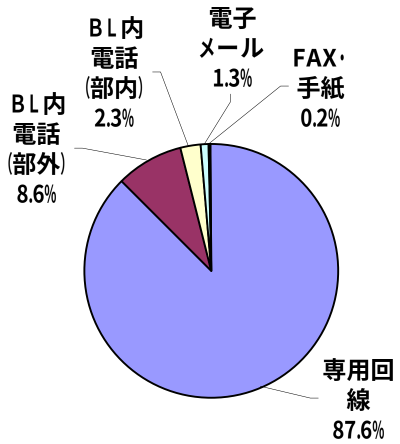
3-5）エンドユーザーからの相談受付

①　受付方法

・　**「相談室専用電話にて受付」が８割強**

エンドユーザーからの相談の受付方法では、相談室専用電話（03-5211-0680）にて受付をした件数が全相談 533 件の中 467 件（87.6%）８割強を占めました。

図 15　エンドユーザーからの相談受付方法



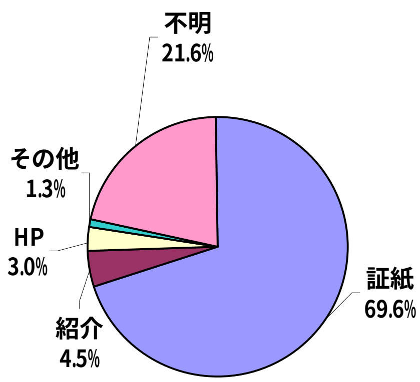
受付方法	件数	%
BL 相談室電話	467	87.6%
BL 内電話（部外）	46	8.6%
BL 内電話（部内）	12	2.3%
電子メール	7	1.3%
FAX・手紙	1	0.2%
合計	533	100.0%

②　情報源

・　**「ＢＬ証紙を情報源」が約７割**

エンドユーザーからの相談の際に何を手がかりにしたのかという情報源については、ＢＬ証紙を手がかりに電話をかけた件数が 333 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の約７割（69.8%）ありました。

図 16　情報源の内訳



情報源	件数	%
証紙	371	69.6%
紹介	24	4.5%
ホームページ	16	3.0%
その他（雑誌等）	7	1.3%
不明	115	21.6%
合計	533	100.0%

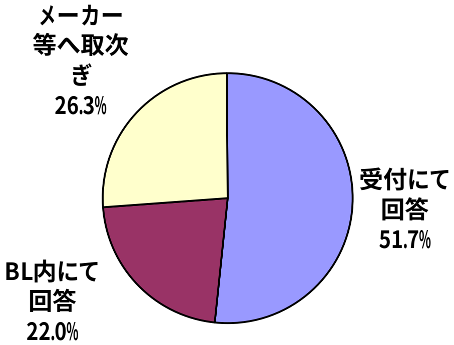
3-6）対応・処理

・ ＢＬメーカー等へ取次ぎ相談は３割

15 年度の全相談 1168 件のうち「相談室にて回答」が 604 件（14 年度 431 件から 173 件増：約 1.4 倍増）と最も多く、半数（51.7%）を超えました。次いで「メーカー等へ取次ぎ」が 307 件（14 年度 264 件から 43 件増、26.3%)、「ＢＬ内にて回答」が 257 件（14 年度 264 件から 7 件減、22.0%）となりました。

・「相談室にて回答」：相談室のみの対応・処理で終了した相談案件
・「ＢＬ内にて回答」：相談室以外のＣＢＬ内の専門とする部署で対応・処理を行った案件
・「メーカー等へ取次ぎ」：相談室が該当するＢＬ認定企業等の窓口を紹介した案件

図 17　対応・処理の内訳



処理方法	件数	%
相談室にて回答	604	51.7%
BL 内にて回答	257	22.0%
メーカー等へ取次ぎ	307	26.3%
合計	1168	100.0%

III　主な相談事例

（平成 15 年４月～平成 16 年３月）

[主な事例のタイプ分け及び今後の活用方向]

事例のタイプ		今後の活用方向	事例№
苦情	苦情または苦情に準ずる相談	苦情に対する適切な対応と共にＢＬ基準に反映させる。	6，15，16，
未認定	未認定対象品目に関する認定相談	新ＢＬ部品の候補として検討されることを期待する。	29，
専門部署	当財団の専門部署で回答した相談	専門的回答として相談室の知見として蓄積する。	22，23，26，27，31，32，34，
問合せ	よくある問い合わせ	相談者が日常困っている検討課題として受け止める。	1，2，3，4，5，8，9，10，12，13，21，25，28，
他	その他	公庫融資、パーツ保有期間、取説、保証、等実用的相談	7，11，14，17，18，19，20，24，30，33，

[用語の定義]

・相談者	相談者の種別
・相談分類	相談内容の種別
・部品名	相談の対象となった品目名
・相談内容	相談の内容
・回答及び対応・処理	相談室での対応や処理の内容

[掲　載　順]

相談者順	相談内容順
１．　エンドユーザー	①　認定情報
２．　中間ユーザー	②　認定制度
３．　公共ユーザー	③　公庫融資
４．　相談機関	④　アフターサービス
５．　メーカー	⑤　苦情
６．　他	⑥　ＢＬ業務
	⑦　他

注）個人や団体を特定するような名称等については書き換えをして記載しています。

[主な事例の一覧]

№	相談者	相談分類	部品名	タイプ
1	エンドユーザー	認定制度	物置ユニット	問合せ
2	エンドユーザー	認定制度		問合せ
3	エンドユーザー	アフターサービス	RC 造住宅用アルミサッシ	問合せ
4	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器	問合せ
5	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器	問合せ
6	エンドユーザー	アフターサービス	キッチンシステム	苦情
7	エンドユーザー	アフターサービス	キッチンシステム	他
8	エンドユーザー	アフターサービス	ドア･クローザ	問合せ
9	エンドユーザー	アフターサービス	ドア･クローザ	問合せ
10	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット	問合せ
11	エンドユーザー	アフターサービス	太陽熱利用給湯システム	他
12	エンドユーザー	アフターサービス	暖･冷房システム	問合せ
13	エンドユーザー	アフターサービス	便器	問合せ
14	エンドユーザー	アフターサービス	浴槽	他
15	エンドユーザー	苦情	キッチンシステム	苦情
16	エンドユーザー	苦情	便器	苦情
17	エンドユーザー	その他	電気給湯機	他
18	エンドユーザー	その他	浴室ユニット	他
19	エンドユーザー	その他	浴槽	他
20	中間ユーザー	ＢＬ業務		他
21	公共ユーザー	認定情報	歩行･動作補助手すり	問合せ
22	公共ユーザー	アフターサービス	浴室ユニット	専門部署
23	相談機関	認定制度	天窓	専門部署
24	相談機関	その他	ガレージ	他
25	相談機関	その他	玄関ドア	問合せ
26	メーカー	認定制度	キッチンシステム	専門部署
27	メーカー	認定制度	洗濯機用防水パン	専門部署
28	メーカー	認定制度		問合せ
29	メーカー	認定制度		未認定
30	メーカー	認定制度	住戸内階段･ハシゴ段	他
31	メーカー	ＢＬ業務		専門部署
32	メーカー	ＢＬ業務		専門部署
33	メーカー	その他	浴槽	他
34	他	認定制度		専門部署

[主な事例]

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
1	エンドユーザー	認定制度	物置ユニット	物置の保証はどうなっていますか。これから物置を買うのですがBLマークには「保証」と記載されていたので聞きたい。	物置ユニット(BL部品)には、瑕疵に対して5年間、無料修理保証があります。ただし、塗装の剥げ・錆び等、戸車等の可動部、軟弱地盤による本体の傾きは、通常の2年間になります。
2	エンドユーザー	認定制度		マンションに入居しているものだが、「BL マーク証紙」について聞きたい。表示されている「瑕疵保証・賠償責任保険付」とはどういう意味なのか。今、その証紙をユニットバスの中で確認しているが、他の部品もあるのか。	「BL マーク証紙」は、当財団の認定した基準に合格した製品に貼られるものです。この証紙の貼られた製品には、2種類の保険が付いています。製品が欠陥等により本来機能を果たせない場合、製品ごとに決められた期間内であれば、保険契約者であるメーカーに補修等に要する費用等が保険金としておりる仕組みになっています。このため、メーカーが迅速に補修や交換を行うことができます。また、賠償責任保険は、一般に普及している拡大損害に対応した保険です。当財団ホームページでも紹介していますのでご覧ください。また、BL 部品の種類・数は、キッチンシステムやガス給湯器など 60 以上ありますが、BLマーク証紙の「品名」という欄で確認することができます。
3	エンドユーザー	アフターサービス	RC 造住宅用アルミサッシ	アルミサッシの網戸の溝につける戸車を取寄せたいがメーカー名がわからないので教えてほしい。ホームセンターでも合うものがなくて困っている。 公共住宅に住んでいるが退出する際に自分で修理をするように言われている。2年住んだが、建物は10年経っている。	メーカー名を確認し、メーカーの純正部品を取り付けることをお勧めします。公的住宅であれば、管理担当部署に問い合わせれば、メーカーは確認できるはずです。また、団地の自治会等に確認してもわかるかもしれません。どうしても、メーカー名がわからないようであれば、汎用型の戸車を手配するしかありませんが、BL 認定品の場合、部品の在庫は製造中止後 10 年程度保有されているはずですから、戸車の在庫はあると思います。
4	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器	使用し始めて2ヶ月くらいのガス給湯器のことで聞きたい。リモコン表示板の使い方がどうしてもわからない。浴槽の取扱説明書はもらっているが、給湯器のものはもらってない。工務店がこれから来ることにはなっているのだが。	製品の取扱説明書は引き渡し時に施主に渡されることになっているので、工務店が忘れた可能性もあります。工務店に事情を話したらどうでしょうか。念のため、メーカーの連絡先はご案内します。その場合、製品の型式・名称等を伝えると、話がスムースにいきます。
5	エンドユーザー	アフターサービス	ガス給湯器	X社製のガス給湯器が使用中に「フォー」というような音が起きて困っている。音以外の不具合はないが、ひどいときで一年に2回ほどあり、季節の変わり目に起きているようだ。これまではずっと無償で修理してもらっていたが、この間の修理のとき、「8年経ったので取替え時ですよ」とメーカの担当者から言われショックを受けた。いつもは住宅会社の Y 社相談室に電話をし、X 社の人が派遣されて修理してくれていたが、そのときの担当者の名刺や伝票は残っていない。今まで夜中には音がしないよう給湯器を使うのを控えたりして、精神的にもストレスがあったが、今回買い替えを勧められて気分が悪く、X社へ連絡をするのもいやになった。	すでに8年間ご使用になっていますから、取替えの目安時期とも重なります。「取替え時ですよ」というメーカーの説明は営業トークではないと思います。ただ、当財団として事情を確認したいので、メーカーに連絡を取らせていただけますでしょうか。 (確認後)メーカーの報告では、この間の訪問時に初めて風切音を確認したので担当者がモーターの交換を行ったということです。それまで数度お客様宅に訪問したときは異常音の再現がなかったとのことでしたが、訪問の際には異常音の発生が考えられる部品の取替えを行ったとのことです。メーカーは、お客様を不快にさせてしまった修理時の対応について、再度ご訪問して説明したいと言っておりました。 なお、メーカーでは、お客様のガス給湯器と同様の音のクレーム事例はこれまではなかったそうです。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応･処理
6	エンドユーザー	アフターサービス	キッチンシステム	少し前に新築した公的な賃貸住宅に最近入居したところ、キッチンからすごいにおいがする。それが原因で目がちかちかするので調べに来てほしい。簡易測定でホルムアルデヒドの濃度を調べたところ、0.27ppmだった。厚生省の 0.08ppmの3倍以上なので、キッチンが原因であることはまちがいない。キッチンはX社の製品であり、Yと表示されている。また、洗面化粧台からも同様なにおいがするが、これもX社の製品である。来週もう一回測定にきてもらう予定になっている。	当該製品が認定された時の建材、部材等のホルムアルデヒドに関するBL基準は、当時の一番厳しい基準となっております。メーカーに確認したところ、Yというのは製造ナンバーとのこと。メーカーの営業所に連絡を取り、申し出内容について伝達し、現場確認を要請します。においを感ずるようであれば、しばらく窓の開放や換気を頻繁に行ってください。住戸全体が臭うのか、また、隣戸の方はどう感じているのか等も確認されたらどうでしょう。
7	エンドユーザー	アフターサービス	キッチンシステム	X社のキッチンの流し台扉面材の掃除方法について聞きたい。洗剤を使うと面材がはげていくだけでなく、手垢のような痕も消えなくて困っている。	製品のお取り扱い、お手入れにつきましては、X社の相談窓口をご紹介いたします。扉の面材は、塗装の仕様によって、使う洗剤に制限があるのが普通です。メーカー発行の「取扱説明書」にしたがってお手入れをしていただくことが一番良いでしょう。
8	エンドユーザー	アフターサービス	ドア･クローザ	20年くらい前に設置したドアクローザの開閉がスムースにいかないので、新しいものと取り替えようと思っている。値段はどのくらいか。	BL 部品の場合、開閉の調整は専用工具で調整することになっていますので、管理会社に確認してください。すでに 20年も使用されていることから頻繁な調整が必要と思われますので、管理会社には、業者を紹介してくれるかどうか聞かれたらどうでしょう。ドアクローザの価格は、数千円から1万数千円までと幅広くなっています。メーカーのホームページでも確認できるはずです。また、ドアクローザにかかる製品代だけでなく、現場で取り付けてもらうと費用もかかります。通常ですと、1 万円前後かかるかも知れません。予め確認されておいたほうがよいでしょう。
9	エンドユーザー	アフターサービス	ドア･クローザ	玄関ドアが閉まるときに、バタンとなってしまうので、これを解消してほしい。賃貸に住んでいますが、マークを見て電話しました。	ドアクローザ（BL 部品）の開閉速度については、専門の業者の方に調整していただくようお願いしております。大家または管理業者が、開閉速度を調整する工具を持っているはずですのでお尋ねになってください。工具を持っていない場合は、建物を建てた業者に電話をしていただき、サッシ部門を受注したメーカーから、ドアクローザのメーカーに連絡をするよう指示されれば工具は入手（購入）できるはずです。（ドアクローザはドアの「部品」という扱いとなっており、サッシ受注メーカーが一括納品するのが慣行となっている）開閉スピードのみの調整であれば、消費者の方でも技術的には可能ですが、ドアの建て付けも合わせた調整になる場合は、専門業者に委ねた方が安心です。
10	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット	洗面台の値段を教えてほしい。洗面台を替えなくてはいけない。集合住宅に住んでいるが、管理の人に聞いたところ、5，6万円かかるといわれた。実は、電動歯ブラシが結構重くて使っていて落したところひびが入ってしまった。30センチくらいの高さから落ちたのだが、簡単に割れてしまった。メーカーは X 社です。入居して2年くらいだが、建物自体は4年経っている。	陶器は重いものを落とせば割れる可能性があります。当相談室への相談でも、この間、複数同様な相談が入ってきておりますが、原則として使用者＝消費者の不注意によるものと考えております。したがって、原則的には、保証期間如何を問わず、使用者＝消費者が有償対応すべきと考えております。当財団では、関連するメーカーが参画されている委員会に対して情報提供を行っております。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
11	エンドユーザー	アフターサービス	太陽熱利用給湯システム	1年以上前にソーラーシステム（太陽熱利用給湯システム）を設置したが、浴槽に青い帯がついたり水がたまったところに青い粉ができたりして気持ちが悪く、半年前から使用していない。 販売店の話では、水と湯をミックスする配管に銅管を使っているとのことだったが、購入するときに銅管を使っているという話しを聞いた覚えはなくステンレス管だけだと思っていた。代理店にはステンレス管に取替えるように言ったのだが、銅管にニッケルメッキしたものに取替えるといって持ってきた。これが本当に有効なのか疑わしいし、身体に安全であることを保証してくれないうちは心配なので取替えに応じていない。ソーラーシステム（太陽熱利用給湯システム）は新築して3、4年経ってから設置した。近所のお宅でも全く同じことが起こっている。数ヶ月前に市の水質検査を受けたが、水質には異常はないということだった。	銅管による青水などにつきましては日本銅センターなどのホームページに記載されていますが、銅自体については、銅管として給湯管などに広く使われているほか、銅鍋や銅カップなどにも使われているので問題ないと考えられ、健康上の指摘もないようです。また、浴槽等に付着する「青い帯」のようなものは、水に含まれる銅イオンと洗剤等が化学反応を起こす結果であり、銅自体の色ではないとのことです。なお、銅イオンの溶出を低減する方法の一つとして、ニッケルメッキ塗装をする例もあるようです。また、メーカーに確認したところ、お客様ご使用の太陽熱利用給湯システムの循環ユニット部分は、当財団が認定する範囲外のシステムであることが判明しました。
12	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム	X社の暖・冷房システム（セントラルヒーティング）を利用している。修理に出すのだが、BL部品だと普通の物より保証期間が長いのですか？3年ちょっととか聞いたが。保証について詳しいことが書かれていないので聞きたい。	保証責任保険は最低限2年付いていますが、2001年4月出荷分からは、部品ごとに定めている特定機能について、保証期間がもっと長く設定されています。暖・冷房システムでは、3年と5年の機能を持つものがあります。保証責任保険の対象となるものは、瑕疵、不具合等で、それらの補修や取替えにかかる費用が、すべてではありませんが、およそ8割方保険で担保されます。請求者は、BL認定メーカーです。
13	エンドユーザー	アフターサービス	便器	公共賃貸に住んでいるが、トイレの水洗タンクの中の装置が壊れて水が止まらない。パーツの耐用年数は何年くらいあるのか。新築して2年と少し経っている。管理事務所に言っても時間がかかるから直接電話した。	賃貸契約の場合は必ず管理事務所に連絡してから対応して下さい。緊急の場合で連絡ができない場合でも、できるだけ速やかに報告をして下さい。念のためメーカーの連絡先をご案内しておきます。パーツの耐用年数の目安は取扱説明書に明記されていると思われますのでご確認下さい。
14	エンドユーザー	アフターサービス	浴槽	約1年ほど前にリフォームで浴槽を取り替えた。しかし、当初からお風呂の栓がぬけづらかった。栓がくさび型になっていて、深くしっかりと閉まっているからだと思う。子供が引っ張ったくらいでは抜けないし、ケガをしてしまいそうである。 X社製でYと書いてあるが、BL マークの方に電話番号があったのでかけてみた。半年ほど前に栓にやすりをかけてうまくいったこともあったが、すぐもとのようにぬけづらくなってしまった。	通常は、お湯の重みが加わっている状態で、栓を抜きますから、形状等がきちんとかみ合う構造のものであれば大丈夫のはずです。メーカーには、実験データ値があるはずですので、データそのものの開示は難しいかもしれませんが、考え方だけでも聞くことは可能のはずです。 浴槽の排水栓につきましては、BL 認定基準では止水性や耐圧性の規定があります。また、ゴム栓を使用した浴槽排水器具の場合は、「排水器具の引張試験」（JIS A 1718:1994 の 4.17）を行い、接続リング、鎖、鎖取付金具、鎖取付金具の取付部に変形が生じないこととあります。 （本件は別のタイプの排水栓と交換した。同タイプでのクレームはないとのことだった。）

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
15	エンドユーザー	苦情	キッチンシステム	設置して 15 年になるキッチンのカウンターにひびが入った。一部には割れが見られる。そこで、メーカーに連絡をとり、見てもらった。メーカーは、すでに 10 年たっており、有償工事だという。当方は、建売分譲住宅に住んでいるが、近隣 11 戸が同じメーカーの同じ製品を使っていることがわかった。しかも、その内の 9 戸で同様な不具合事象が出ている。メーカーは、ＢＬの基準で 10 年が耐用年数とあり製品には問題はない、とのことだ。ほんとうに、その程度で使い物にならなくなるのか。なお、ＢＬマークは貼ってないようだ。（非 BL 部品）	15 年ほど前、当該メーカーはたしかに BL 認定メーカーでした。ただし、当該製品は BL 認定品ではないようです。メーカーが言うように、15 年ほど前のＢＬ認定基準では、耐用年数を明記していました。当該部品は鋳型法による成形なので、10 年となっています。しかし、当該部品はＢＬ部品でないので、ＢＬ基準は、当該部品にとっての参考的な基準という位置付けになると思います。たしかに、11 戸中 9 戸もひび割れ等が生じているのは、確率が高いと感じます。だからといって、直ちに欠陥品である、品質が悪いとも言いきれません。各戸で不具合が発生した時期が整理できるなら整理し、交渉することを考えたらどうでしょうか。必要であれば当財団として、耐用年数の考え方をまとめ、いくつかのメーカーに 15 年程前の製造品質についてヒアリングをしてみますが。
16	エンドユーザー	苦情	便器	一年半ほど前にX社の便器を設置したが、水の跳ね返りが多くとても不快だ。X社に申し出たところ、担当者が自宅まで見に来て、洗浄時の飛沫を測った。その担当者は、「ＢＬの基準が飛散する水玉が 2 ㎜以上が 25 粒以下になっていて、それ以下なので問題ない。」と言っている。以前使っていた便器ではこんなことはなかった。毎日不愉快な思いをさせられている。たとえ一粒でも肌につくのは我慢ができない。どうしてこんな基準になったのか教えてほしい。また、基準を作っている人に私の意見を聞いてもらいたい。（非ＢＬ部品）	認定基準は学識経験者など含めた委員会にて作られます。当財団が単独で作っているものではありません。また、ＢＬ認定基準は、現在供給できる製品の性能も踏まえながら必要なレベルを設定いたします。なお、便器の洗浄時の飛散については、1999 年に初めて認定基準に盛り込まれました。お客様のご意見については貴重なご意見としていただきます。 お客様の便器につきましては、X社のカタログに載っておりましたので、参考にＢＬ認定基準と一緒にお送り致します。一般的には、洗浄方式により、飛沫の程度は若干異なるといわれておりますが、お客様の方式は他の方式に比べてやや飛散しやすくなっております。ただ、最近の設計では、飛散の程度を押さえ込むものになっているといわれております。
17	エンドユーザー	その他	電気給湯機	電気温水器のトラブルで今メーカーと交渉をしているが、対応に納得がいかない。入居時から、浴槽に青い水が出ているので、住宅会社とメーカーに申し出ていたが、配管内の塗料が原因だと言われていた。しかし、1 年経っても、水の色が変わらないので、再度、直接メーカーに申し出たら、今度は銅イオンが出ているせいだとの説明に変わった。最初から、そう言ってくれれば、気持ちにゆとりがあったのに、知ってか知らずか、何も言ってくれなかった。問い詰めると、知らなかったと言う。しかし、そもそも青水に毒性がないとは言え、なぜメーカーとしての青水対策をやらないのか、疑問である。メーカーに問い質したい。なお、銅イオンの検査結果では、基準を下回っているが、すでに 1 年経っているので、当初、どのくらいの数値であったかはわからない。（非 BL 部品）	青水に関しては、水質基準が決められておりますが、毒性はないとされております。また、青水は、浴槽で使用する洗剤と水に含まれている銅イオンが反応することで生じ、しばしば浴槽の喫水線上に付着することがあると、メーカーのホームページ等でも指摘されております。浴槽の色によっては目立つことになります。BL 基準上の青水対策は、「健康上の安全性の確保」という項目の中で、JIS で定められた試験方法で、厚生省令の基準を満たせば良いとされております。この項目については、第三者機関での検査結果を添付して、BL 認定申請を行うことになっており、BL 部品はすべてこの項目をクリアしたものになっています。BL 部品でない製品も、何らかの形で同種の検査をクリアしているはずですが、確認はしておりません。本件で感ずることは、住宅会社の担当者の初期対応の問題です。青水現象に関しての説明が不充分であったことは否めません。しかし、仮に初期に対応ミスがあったにしても、社内にその情報を持ちこめば、誤りを迅速に是正することは可能だったと思われます。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
18	エンドユーザー	その他	浴室ユニット	浴室ユニットにヒビが入って工務店に連絡したところ、プラスティックの配合が悪いので、メーカーのX社は無償で修理をするとのことだった。分譲中の団地で15戸中5，6戸に同じようにヒビが入ったとのことだ。メーカーはどういう時にリコールをするのか。また、知らずに使っている人に言わなくていいものなのか。築1年半で、浴室ユニットは鏡の下に逆「くの字」の形で 30 センチほどもヒビが入った。（非ＢＬ部品）	住宅部品に関するリコールは、法律等で規制されておらず、メーカーの自主的な判断に委ねられておりますが、2003 年、経済産業省が、「リコールハンドブック」を作成しました。「ハンドブック」は、リコールすべきか否かの判断をする際の手順等を示しており、多くのメーカーが参考資料として活用していると思われます。 配合ミスの場合、同種製品全体の問題なのか、特定ロットの問題なのかも含めて検討すべきと思われます。どちらにしても、メーカーの正確な情報が必要とされます。少なくとも、メーカーに対して、貴方の補修工事が終わったときにでも、「他の住戸にお知らせするべき」と言ってはどうでしょうか。また、ご相談下さい。
19	エンドユーザー	その他	浴槽	人造大理石製の浴槽にひびが入った。少し前に1本入り、最近 2 本目が角の方にななめに入った。メーカーはX社だが、先日見に来たとき、「築10年くらいなので、使い方によるものか地盤沈下などによるものだろう」といわれた。だが、地震などが原因なら壁などが壊れたりするはずなのに壁や床は何ともなっていない。住宅は木造で浴室はタイル貼りである。 X社は同じ浴槽を安く入れるといってくれたが、同じものなら 10 年で、またひびが入るだろう。現在何とか浴槽は使えるが直すことになる。費用もだいぶかかる。メーカーの対応には納得できない。X社の製品は優良住宅部品に認定されていますか。ＢＬのシールは貼ってない。（非ＢＬ部品）	X社は浴槽での認定は取得しておりませんので、BL 部品ではありません。 ひび割れは、躯体側の問題に起因する場合も考えられますが、浴槽自体のケミカルクラック等も考えられます。また、一般的には、浴槽の耐用年数は 10 年くらいと言われております。メーカーは、当該浴槽のひび割れの程度や割れ断面なども見て、躯体側の問題の可能性を指摘したのでしょうか。その点を細かく教えていただければ、原因の推定もできると思いますが。なお、メーカーの対応に納得できないようであれば、住宅紛争処理支援センターにも相談されたらどうでしょうか。
20	中間ユーザー	ＢＬ業務		BL で作った「建築士のためのシックハウス対策ノート」（住宅の換気設備マニュアルの一部）を広く、工務店等に知らせたいが、BL のホームページでは、（階層の）奥にあって場所がわかりにくい。「住まいの情報発信局」のホームページのシックハウス対策のコーナーに特だしすればいいように思う。または、BL のトップページで探せるとよい。3月には工務店向けのガイダンスを印刷する予定なので、それに間に合うとよいのだが。	当財団のホームページのトップページに「住宅の換気設備マニュアル」を項目として明示し、入口をわかりやすく改良しました。 [住宅部品・住宅に関する環境情報] （注）当財団はISO14001を2003年に取得して以来、お客様相談室への相談内容の内、環境に関連する情報について独自で取りまとめを行っている。
21	公共ユーザー	認定情報	歩行・動作補助手すり	動作補助手すりを作っている X 社が、BL 認定メーカーかどうかを確認したい。この X 社は、和室に設置するタイプの補助手すりを作っており、チラシには、介護保険適応商品とうたっている。円盤プレートと床に立てる支柱とで、手すりを支える仕組みである。	調べましたが、X社はBL認定メーカーではないようです。また、BL 補助手すりの認定品は、支えは壁だけで、床に支柱を立てるタイプはありません。なお、ホームページで手すりの基準や試験方法を紹介しているほか、認定品の代表的なものも紹介しておりますので、参考としてご覧ください。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応･処理
22	公共ユーザー	アフターサービス	浴室ユニット	10 年以上前に設置した浴室ユニットに、今回補助手すりを付けることを計画している。この計画は可能なのか。メーカーは X 社である。	現在の浴室ユニットに付ける「補助手すり」の BL 基準は、壁パネルの性能を水平･鉛直加重とも590N（60Kgf）に耐えられることとしています。具体的には、加重によりガタツキ、外れ、ひび割れ等を起こさないこととされています。しかしながら、平成元年当時は、そうした基準を設けておらず、性能自体が確認されていません。したがって、補助手すりを付けても前記した不具合事象を生じない程度の補強を行い、据え付けることになりますので、多くの場合、既存ユニットの一部に加工を加えることになります。計画自体を十分検討しなければならないと思いますので、ユニットメーカーともご相談して下さい。なお、現状では、ユニットに加工を加えた場合、BL 保証､保険が継続されるということは、難しいと思われます。
23	相談機関	認定制度	天窓	二点質問したい。 BL 保険は消費者が直接 BL へ請求するものですか。 もう一つは、天窓のガラスの割れは BL でどう保証しているのか。	BL保険の請求者は、原則としてBL認定メーカーとなっております。したがって、消費者が直接 BL へ請求することはできません。しかし、消費者がBL認定メーカーに対して、事故が保険事故に相当するのではないかと、協議することまで禁じているわけではありません。なお、本件のガラス部分については、BL 認定の対象とはなっておりませんので、保険請求はできません。ガラスの熱割れに関する問題は、第一に、住宅･建築物の設計段階、第二に、天窓の組み立て･加工、施工段階、第三に、引渡し時の施主に対する使用上の注意情報の提供などが、配慮すべき事項とされております。
24	相談機関	その他	ガレージ	当方にカーポート（ガレージ）が雪の重みで壊れて車がつぶれるといった事故の報告があった。BL で相談にのってもらえるのか聞きたい。カーポート（ガレージ）は撤去されてしまってメーカーは不明です。BLマークがあったかどうかもわかりません。	ガレージは認定部品ですので、認定基準等についてはお知らせできます。また、認定された製品であればBL保険なども使えますし、メーカーに対して報告を求めることもできます。 もし、BL部品であれば、再度お電話を下さいますようお願いいたします。 一般的なガレージの性能については認定基準が当財団のホームページで公表されており、目安にはなると思われます。（積雪地帯の積載荷重など） 相談者の方に対しては、メーカー名の特定と、製品の仕様（積雪地用か否か、積雪時の注意事項の伝達）がどのようであったかについて、確認してみてください。
25	相談機関	その他	玄関ドア	玄関ドアについて相談を受けたが参考になるものはないか。 4年使用した玄関ドアの鍵が壊れたが、鍵のメーカーが倒産していて困っている。部品の交換には目安になるものはないか。（非 BL 部品）	当財団の部品の認定基準では「生産中止後においてユーザーに対して取替パーツの供給可能な期間は 10 年以上とし、これを取扱説明書等に明記すること」としておりますが、メーカーが倒産した場合などは対応できないことがあります。鍵のメーカーが倒産した場合は、債権債務の承継の有無も確認しておくべきでしょう。承継メーカーもない場合は、玄関ドアメーカーに問い合わせてみたらどうですか。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
26	メーカー	認定制度	キッチンシステム	メーカーだが、お客様からキッチンの排水が悪いと言われ、いくら説明をしても納得していただけない。当方ではＢＬの認定基準に基づき、排水トラップのカゴの穴を 1.5 ㎜ φにして、従来よりかなり小さく変えたのだが、どうして変わったのか教えてほしい。お客様のキッチンがＢＬ品かどうかはわからない。	キッチンシステムの 1995 年の認定基準には、ゴミ収納籠付きトラップの細則として、ゴミ籠はステンレス製で穴の大きさは 6 ㎜以下といったような詳細な規定がありましたが、1999 年に現在と同じ規定（排水トラップのカゴの穴を 1.5 ㎜ φ）になりました。 当時は琵琶湖条令の施行に合わせて、業界団体で検討が行われ、ＢＬ認定基準も変更を加えたようです。当時の認定基準の解説には、環境保護の観点から変更を加えたという記述があります。 ゴミを排水と一緒に流さないように環境に配慮することを考えて変更を加えておりますので、お客様にはご理解いただくようお願いいたします。
27	メーカー	認定制度	洗濯機用防水パン	当社はＢＬ認定メーカーだが、性能試験方法について伺いたい。洗濯機用防水パンの局部荷重試験の根拠について、お客様（ゼネコン）から聞かれている。2 点に２００Ｋgの加重をかけて何を見ようとしているのか教えてほしい。	この試験は、製品の初期状態の異状を発見するために行うもので、２００Ｋgは、大型洗濯機に満杯の水を入れ、その上に乾燥機を置いた重さを想定しています。また、洗濯機のガタツキを 2 点に集中することで考えております。これにより、白化やひび割れがないことを確認します。また、再生材を材質としている場合は、メーカーに対して、磨耗試験とセットで行うよう勧めています。
28	メーカー	認定制度		「BL 保険の手引き」の最新版を送って下さい。 責任保証と賠償保証は同じに使えないのでしょうか。	正確には、保証責任保険と賠償責任保険です。この保険は同時に使うことも可能です。例えば、保証期間内に起こった拡大損害事故の場合は、同時に使うことができます。したがって、全ての品目に対して2年間については、同時に保険を適用する可能性があることになります。賠償保険は保証期間が切れても、BL 部品である限り適用対象となります。
29	メーカー	認定制度		水質を改善する装置を作っているが、BL 認定を受けるとするとどの品目になるか知りたい。	「水質改善装置」は、現在のＢＬ認定品目にはありませんが、定められた品目、基準がなくとも個別に申請できる「自由提案型」という申請方法があります。申請の方法等についてはホームページにも紹介されています。より詳しくは、当財団内の担当部にお問合せてください。
30	メーカー	認定制度	住戸内階段・ハシゴ段	住戸内階段を作っているメーカーだが、ＢＬ認定をとりたいと思って、ホームページも見たが、もっと総合的なカタログもあると聞いている。また、当社は、スチール製なので、対象になるかどうか心配だ。	ＢＬ認定申請にあたっては、まず当財団ホームページに掲載しております「認定の手引き」をご覧下さい。 製品の評価を受けていただき、それから認定申請の手続きという形になります。評価はＢＬ認定基準や性能試験方法に基づいて行われます。認定基準は基本的には性能が担保されていれば、材質をはじめ仕様等は問わないはずです。 また、ＢＬ制度・部品全般に関する情報については、旧来は書籍で発行しておりましたが、1999 年度までで、それ以降はもっぱらホームページで認定情報を提供をしております。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
31	メーカー	BL業務		給水、給湯配管等の耐用年数についてユーザーから問い合わせがあった。以前、BLで調べたことがあるといわれた。できたらそれを見せてほしい。	関係学会や関係団体の技術資料等で紹介されているケースもあると思いますので、その方面で探すのも方法の一つだと思います。当財団の発信情報に関しては、古くなりますが、機関誌「better living no.157」(平成9年7月)で「住宅部品の耐用年数とメンテナンス」という特集を組んだことがあります。そこで、「給水・給湯配管の耐用年数」というテーマの原稿がありました。その原稿を送らせていただきます。同じ特集号の中に、戸建て住宅や共同住宅におけるメンテナンスの考え方を示した一覧表がありましたので、合わせて送ります。
32	メーカー	BL業務		耐震補強の金物を作っているメーカーだが、この製品を第三者機関で評価してほしいと思っている。この製品はある審査で賞を取ったが、それを改良したものである。ただ、第三者によるきちんとした評価がないと、なかなか市場で認めてもらえない。BLで評価を行っているとも聞いたのだが。	試験による評価は、「筑波建築試験センター」でできると思います。ただし、試験装置や試験スタッフ等との関係で、試験が可能と即断はできません。試験内容から、金物を固定する部材等が必要かもしれませんが、その点も含め、一度ご相談してみたらどうでしょう。
33	メーカー	その他	浴槽	以前、既設浴槽に24時間風呂装置を設置すると、浴槽の色落ち、膨れ等が生ずるケースが多く見られ、それぞれの工業会で話し合いが持たれた経緯があったはずだ。その際のやり取りの記録があれば見せてほしい。現在、当社に何件か同種のトラブルが持ち込まれており、当時の経緯を確認したい。	当時、当財団内にあった住宅部品 PL センターが、樹脂浴槽工業会と24時間風呂協議会との間に入って、苦情調査を行い、それを踏まえた対応ガイドラインを定めました。これらは、当時、BL が出していた月刊情報誌に掲載されておりますし、PL センターとしても簡単な報告書をまとめております。PL センターは、現在（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター内に設置されていますので、お問い合わせください。
34	他	認定制度		BL 制度について伺いたい。X社の破産に伴う整理を行っている弁護士です。 次についてお尋ねします。 1.仕掛かり工事の製品について保証はどうなりますか？ 2.代わりの業者を選定する際の制約はありますか。 3.BL との間に契約などがありましたか。	次のとおりお答えします。 1.X社が破産宣告を受ける前に浴室ユニット据付工事を受注し、破産が確定する前にその施工業者により工事が行われる仕掛かり工事については、BL保険の適用があると考えられます。 2.同一内容の保証責任を承継する限り、BL保険の被保険者としての扱いをすることになります。 3.契約については、「BLマーク証紙頒布契約」を当財団とX社との間で取り交わしています。BL保険引受損害保険会社（幹事社）と当財団で契約し、認定企業は被保険者として、その契約書の中で定めています。